

(Anexo VI)

**Situações sobre as Sugestões, Queixas e Reclamações do ano 2021 a 2023**

Categoria	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Pessoal	0	0	0	9	17	13	0	0	0
Equipamentos e instalações	6	2	2	0	4	1	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	1	4	3	2	5	5	0	0	0
Informação dos serviços prestados	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Garantias de serviço	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Serviços electrónicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Informação do desempenho	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outros	1	1	2	478	868	819	0	0	0
Total	8	7	7	489	894	838	0	0	0

**Situações sobre o tratamento dos resultados**

As queixas recebidas por esta Corporação estão principalmente relacionadas com a categoria “outro”, ou seja, queixas sobre as condições de segurança contra incêndios. Perante tais queixas, a Corporação tem procedido a respectivo acompanhamento de acordo com a Lei n.º 15/2021 (Regime jurídico da segurança contra incêndios em edifícios e recintos). No início da entrada em vigor da Lei, procedeu-se, geralmente, à advertências e sensibilização. Caso a situação se mantiver ou se tratar de recusa de colaboração, será feita uma verificação e serão registadas as respectivas situações. Se as infracções causarem riscos graves para a segurança contra incêndios, a Corporação irá obrigar a remoção dos objectos nos termos das suas competências, bem como punir os residentes que cometeram as infracções.

No que diz respeito às queixas relativas aos equipamentos e instalações, ambiente e procedimento e formalidades, foram encaminhadas imediatamente aos respectivos serviços para acompanhamento e análise, sendo a melhoria feita de acordo com a situação real. Relativamente às queixas contra o pessoal, para além de ser comunicadas à Comissão de Fiscalização da Disciplina no prazo de 5 dias úteis a partir da data de início de processo, foram desenvolvidos os correspondentes procedimentos de investigação, sendo os resultados de investigação também comunicados à Comissão de Fiscalização da Disciplina. Simultaneamente, esta Corporação irá proceder a uma revisão dos respectivos casos, a fim de reforçar a educação moral e ética do pessoal subordinado, com vista a não repetição de casos semelhantes.